




## CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA OPINIÃO - DGDIN

 Pendentes (meses anteriores)

 Mês de Referência

Elaborado por:  
RAS

Aprovado por:  
Diretor-geral

Período:  
01/01/2012 a 31/01/2012

Página:  
1/7

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

### RESULTADOS CONSOLIDADOS

**TOTAL – 18 formulários (1 + 17NUR)**

**Elogios – 18 (1 + 17NUR)**

**Sugestões – 1 (0+ 1NUR)**

**Reclamações – 1 (0 + 1NUR)**

*OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.*

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso de Auditor Líder (18/01/2012)	1. Segue em anexo conforme combinado, certificado de aprovação do “Curso de Treinamento de Auditor Líder de Sistema de Gestão da Qualidade”, que foi realizado em Teresópolis no período de 17 a 21 de Outubro de 2011. Aproveito para agradecer a DGDIN pela oportunidade e incentivo para realização do referido curso Atenciosamente, Bráulio Bezerra	Olá Bráulio, Nós é que agradecemos a sua participação e a parceria de sempre. Que você faça cada vez mais a diferença. PARABÉNS!!! Bjs. Maria Deures Martins Ferreira

NUR

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<p style="text-align: center;"><b>ELOGIO</b></p>	<p>Curso SIGA 06NUR (26 e 27/01/2012)</p>	<p>1. A atuação da professora é excelente. Descontraída e irreverente, apresentou o conteúdo de forma clara e objetiva, enfatizando a sua importância e envolvendo os alunos.</p>	<p>A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.</p>
		<p>2. Professora competente, dinâmica, interessante!!! Excelente curso!</p>	
		<p>3. O curso foi muito bom. A instrutora é comunicativa, didática e muito agradável. Consegue passar as mudanças que teremos que fazer de forma leve, agradável. Extremamente necessária essa visão do TJ em melhoria contínua não só na prestação de serviço, mas também na valorização do servidor.</p>	
		<p>4. O curso foi muito válido, no sentido de ampliar os nossos horizontes para melhor entendermos o objetivo da melhoria da prestação jurisdicional, que é a nossa função maior. Através dos métodos aqui informados, creio que a equipe irá melhorar cada vez mais o seu trabalho. O comprometimento com a qualidade que nos foi passado será o nosso vetor para aperfeiçoamento constante. Beatriz Maia e Maia</p>	
		<p>5. Tem uma frase que a minha mãe sempre fala: “Dar o seu melhor no seu serviço, é de onde sai o seu sustento”. Por isso, dou o melhor, procuro ser uma boa servidora e o que aprendi hoje neste curso é como o bolo tem que ter todos seus ingredientes para ser gostoso.</p>	
		<p>6. Dentro do que se propõe o Sistema Integrado de Gestão, o primeiro encontro foi o suficiente para que se tenha uma noção do que se quer alcançar em termos de atendimento e qualidade no Tribunal de Justiça.</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA 06NUR (26 e 27/01/2012)	<p>7. Já tinha alguma noção do curso, em reunião anterior, e dos objetivos do mesmo, mas depois da aula de hoje passei a dar mais importância, senti-me motivada e confesso que sinto necessidade, e creio que não só eu, de mais estímulos. Gosto do meu trabalho, as dificuldades são muitas e às vezes nos sentimos desmotivados, mas creio que esse sistema em muito vai nos ajudar. Caetana Nayara</p>	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		<p>8. Gosto muito do que faço. Completo, em junho, 10 anos no Tribunal e, desde que comecei, sempre procurei fazer o melhor. Não foi fácil chegar até aqui, mas esse curso só serviu para provar que estou no caminho certo. No caso é procurar melhorar em algumas “pequenas” coisas que sei que é possível. Neuza Maria Braga F. de Oliveira</p>	
		<p>9. Curso altamente necessário para a melhoria, em especial, do relacionamento entre nós mesmos, funcionários. Se estivermos bem, o usuário será bem atendido, com certeza! Gersonita Souza</p>	
		<p>10. Foi surpreendente por saber ou, pelo menos, sentir, perceber que o PJERJ pretende obter qualidade, melhoria no serviço público, mas não só perante o jurisdicionado, como também em relação ao seu servidor. É encorajador, inusitado, desafiador, mas necessário no mundo globalizado, atual. Que venham as novidades!!! Mas nunca deixando de valorizar o grupo de servidores. Julianna Figueiredo Santos <a href="mailto:aianfigueiredo2000@yahoo.com.br">aianfigueiredo2000@yahoo.com.br</a></p>	
		<p>11. O encontro hoje realizado refletiu um mecanismo empreendido pela Administração do TJRJ no sentido de aprimorar a forma de trabalho, de modo que a estrutura organizacional de cada serventia, ou até de todo o seguimento, prossiga em busca do aperfeiçoamento, o que refletirá numa forma otimizada e resultará num benefício (célere, organizado e de boa impressão).</p>	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>ELOGIO</b>	Curso SIGA 06NUR (26 e 27/01/2012)	12. A ideia do SIGA é extremamente válida, pois tudo que visa a melhoria deve ser bem vindo, e esta melhoria foi muito bem exposta pela instrutora que soube com clareza e objetividade trazer os objetivos do programa SIGA.	A DGDIN agradece o elogio recebido e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.
		13. Ótima capacitação. Exposição clara, objetiva, domínio total do conteúdo. Boa iniciativa do TJ!	
		14. A exposição foi clara, objetiva e tende a prosperar com a proposta da mais alta Administração do TJ.	
		15. Acho importante o SIGA porque possibilita identificarmos os problemas e tentarmos solucionar e melhorar a qualidade. A instrutora nos incentiva e nos inspira a sermos melhores como pessoas e profissionais.	
		16. A cada possibilidade de termos a Siléa ministrando cursos no NUR, sabemos que muito vai ser acrescentado em nossa bagagem de conhecimento. Boas colocações, excelente visão do momento atual do TJ e grande facilidade para colocação do conteúdo. Lília Menezes Muylaert	
<b>SUGESTÃO</b>	Curso SIGA 06NUR (26 e 27/01/2012)	1. (...) Sugiro à cúpula do Judiciário ouvir “com ouvidos de ouvir” os serventuários. Leonardo Peixoto Neves	A DGDIN agradece a sugestão e informa que um dos objetivos da implementação do SIGA é justamente promover o estreitamento dos canais de comunicação e proporcionar a oitiva das questões apresentadas.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Curso SIGA 06NUR (26 e 27/01/2012)	1. (...) Reclamo da falta de sensibilidade da direção do Judiciário/RJ para a carência de funcionários. Leonardo Peixoto Neves	A DGDIN agradece a sua participação. Em relação à reclamação consignada, a DGDIN informa que a Administração Superior está ciente da demanda e está realizando concurso de servidores, em 2012, para reposição de pessoal.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Curso SIGA (02/03/2011)	Sugiro que seja ofertado o material de treinamento aos participantes. Sugiro que seja elaborado um modelo telepresencial, que pode ser facilmente tele transmitido às serventias. Como professora de ensino superior a 10 anos, onde tenho buscado sempre a excelência e acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos, tais sugestões me foram inexoravelmente impostas o TJ pode muito mais! Lucia Frota <a href="mailto:luciafrota@uol.com.br">luciafrota@uol.com.br</a>	A DGDIN agradece a sua sugestão e esclarece que, a fim de racionalizar os recursos materiais, a apresentação não é impressa aos participantes, mas caso haja interesse, o participante poderá solicitá-la. Quanto ao modelo telepresencial, a DGDIN analisará a sugestão.
	Curso SIGA (19/04/2011)	(...) Mas não tem como implementar uma política motivacional aos servidores se a própria instituição não fornece subsídios seja através de remunerações diretas, seja dando um tratamento discriminatório entre outros. Basta hipocrisia!	A DGDIN agradece a sugestão e informa que o tema é constantemente abordado. A DGDIN promoverá reunião com a DGPES para discutir as sugestões.
		O ISO precisa implementar uma motivação aos servidores.	
		O SIGA precisa implementar política motivacional do servidor.	
	Implementação da RAD-PJERJ-012 (05/10/2011)	Gostaria que a palestra do SIGA fosse mais especificada tanto para a área administrativa quanto para a área judiciária, ou seja, palestras diferentes.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será avaliada a possibilidade de realizar a referida individualização.
Outros (09/11/2011)	Sugiro que este formulário passe a ser codificado pelo DEPAM, pois facilita as UO fazer a solicitação nos pedidos mensais. Rogério Mattos	A DGDIN agradece a sugestão e informa que será verificada a possibilidade junto ao DEPAM.	
	Avaliação do SIGA na DGENG (17/11/2011)	Sugiro incluir na convocação os gestores, além do RAS e RD. Desta forma, os gestores seriam também multiplicadores do SIGA. Sugiro também visitas mais frequentes à DGENG para ampliar a percepção institucional sobre a Engenharia e seus aspectos técnicos e legais. A participação dos gestores é fundamental para o trabalho dos RD e RDS se desenvolver.	A DGDIN agradece a sugestão e informa que, no planejamento das avaliações do SIGA/2012, será considerada a sugestão de convocar gestores e avaliada a possibilidade de realização de visitas mais frequentes às áreas.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
<b>SUGESTÃO</b>	Workshop Práticas de Auditorias Internas (17/11/2011)	<p>A possibilidade de o servidor se aposentar e permanecer no quadro de auditor interno incentivaria os servidores que estão próximos destes marcos a continuar sua capacitação para o exercício desta função. (...) Ana Maria Pinheiro <a href="mailto:anapinheiro@tjrj.jus.br">anapinheiro@tjrj.jus.br</a></p>	<p>Obrigada pela sua participação na nossa pesquisa de opinião. (...) Quanto à sugestão apresentada, consideramos que o servidor prestes a se aposentar, com certeza, tem muito a contribuir com o SIGA/PJERJ. Afinal, adquiriu conhecimento e desenvolveu habilidades importantes durante o desempenho de suas atividades na instituição. Seria ótimo poder contar com você, por exemplo, por mais tempo! Porém como esta sugestão envolve muitas outras questões, como, por exemplo, a atualização destes auditores, será analisada junto à administração superior. Abraços e um ótimo 2012!</p>
		<p>(...) Como sugestão, desejo que os auditores internos após aposentação permaneçam no quadro de auditores internos do TJ e possam participar das auditorias. Marisa da Rocha Garcia <a href="mailto:marisagarcia@tjrj.jus.br">marisagarcia@tjrj.jus.br</a></p>	
	Avaliação do Curso RAD Gerais do PJERJ (01, 03, 11/11/2011)	<p>(...) Sugiro apenas que sejam apresentados mais exercícios, inclusive, as não conformidades apontadas em auditorias. Essa abordagem com problemas reais enriqueceria o curso. Maria Elizabeth Pires da Costa</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão e informa que avaliará as não conformidades em auditorias de gestão que possam ser abordadas no curso.</p>
		<p>(...) Concordo com a observação da colega da Corregedoria quanto ao uso do laboratório de informática. Ter um computador disponível facilita na consulta dos documentos, mas, isso não se faz imprescindível com o uso do projetor multimídia. (...) Davidson</p>	<p>A DGDIN agradece a sugestão. Quanto à realização do curso em laboratório de informática, informa que a equipe DGDIN vai verificar com a ESAJ a possibilidade de apenas algumas aulas ocorrerem em laboratório.</p>